

## Memoria QUEJAS 2011 (2º semestre)

NEGOCIADOS	QUEJA Nº	EXTRACTO
<b>DISCIPLINA URBANISTICA</b>	37/27061/11	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
	44/38011711	Por la pasividad en la resolución del decreto
	45/39085/11	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
	46/40306/11	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
<b>FOMENTO</b>	39/26672/11	Por no contratación de portuenses en obras de VPO
<b>COMUNICACION</b>	38/21634/11	Por el mal funcionamiento del Puerto Wifi
	40/32721-2/11	Por trato inadecuado del personal de la OAC y mal funcionamiento del Puerto Wifi
	42/3567/11	Por el mal funcionamiento del Puerto Wifi
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>	41/34769/11	Por la atención recibida en el servicio
<b>PLANEAMIENTO</b>	43/37563/11	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud

QUEJA 47/40742/11: inadmitida.

2º SEMESTRE 2011	
DISCIPLINA URBANISTICA	4
COMUNICACIÓN (OAC)	3
FOMENTO	1
BIENESTAR SOCIAL	1
PLANEAMIENTO	1
TOTAL .....	10

**QUEJAS 2º SEMESTRE DE 2011**

Nº QUEJA	FECHA DOC.	TITULAR	EXTRACTO	ESTADO
37/2706/11	29/08/2011	ALEJANDRO RAMOS AGÜERO	QUEJA POR LA PASIVIDAD EN LA TRAMITACIÓN DE SU SOLICITUD	TRAMITANDO CDC SEPTIEMBRE <sup>1</sup>
38/21634/11	07/07/2011	ROSA FERNÁNDEZ AMOR	QUEJA POR EL MAL FUNCIONAMIENTO DEL PUERTO WIFI	ARCHIVADA CDC SEPTIEMBRE
39/26672/11	25/08/2011	JOSE MANUEL LOPEZ ARÉVALO	QUEJA POR NO CONTRATACIÓN DE PORTUENSES EN OBRAS DE VPO	ARCHIVADA CDC NOVIEMBRE
40/32721-2/11	17/10/2011	ROSA FERNÁNDEZ AMOR	QUEJA POR LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA OAC Y QUEJA POR EL MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO WIFI	ARCHIVADA CDC NOVIEMBRE
41/34769/11	03/11/2011	MANUELA REINA SENA	QUEJA POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN BIENESTAR SOCIAL	TRAMITANDO <sup>2</sup>
42/3567/11	09/11/2011	JESÚS MAURICIO FERNÁNDEZ COMPANYY	QUEJA POR EL MAL FUNCIONAMIENTO DEL PUERTO WIFI	TRAMITANDO <sup>3</sup>
43/37563/11	24/11/2011	MANUEL SOTO ARROYO	QUEJA POR LA PASIVIDAD EN LA TRAMITACIÓN DE SU SOLICITUD	ARCHIVADA EN CDC ENERO 2012
44/38011/11	28/11/2011	PEDRO RUIZ PEINADO	QUEJA POR LA PASIVIDAD EN LA RESOLUCIÓN DEL DECRETO	TRAMITANDO CDC ENERO 2012 <sup>4</sup>
45/39085/11	09/12/2011	ALEJANDRO RAMOS AGÜERO	QUEJA POR PASIVIDAD EN TRAMITACIÓN DE SU SOLICITUD	TRAMITANDO <sup>5</sup>
46/40306/11	19/12/2011	Mª CARMEN GARCIA MESA	QUEJA POR PASIVIDAD EN TRAMITACIÓN DE SU SOLICITUD	TRAMITANDO <sup>6</sup>
47/40742/11	21/12/2012	Mª CARMEN GARCIA MESA	INADMITIDA	

<sup>1</sup> PENDIENTE DE NOTIFICACIÓN POR EL DEPARTAMENTO

<sup>2</sup> CDC MARZO 2012

<sup>3</sup> CDC MARZO 2012

<sup>4</sup> PENDIENTE DE NOTIFICACIÓN POR EL DEPARTAMENTO

<sup>5</sup> CDC MARZO 2012

<sup>6</sup> CDC MARZO 2012

En este segundo semestre del ejercicio 2011 se han tramitado diez quejas, aunque, para ser más exactos, deberíamos hablar de doce, ya que la queja 40/32721-2/2011 aunque fue presentada al mismo tiempo y por la misma persona, recoge dos cuestiones diferentes: mal funcionamiento del servicio de wifi y supuesto trato incorrecto por parte del personal de la OAC; así como tampoco se ha contabilizado la queja 47/40742/11, puesto que se trataba de la reiteración de una queja ya presentada y pendiente de resolver, teniéndose prevista su resolución en la Comisión de marzo de 2012.

De estas diez quejas presentadas en el segundo semestre del ejercicio 2011, cuatro se encuentran finalizadas y archivadas, dos más están pendientes de notificación al ciudadano, por parte de los negociados objetos de las mismas, y las cuatro restantes se proponen en la Comisión a celebrar en marzo de este año.

En cuanto a las cuatro quejas pendientes de resolver, hay que tener en cuenta que se presentaron en los meses de noviembre y diciembre, por lo que no es de extrañar que su resolución se haya demorado un poco, ya que todas ellas están referidas a temas urbanísticos y de sobra es conocida la saturación que sufre dicho servicio. No obstante, los expedientes se han completado y están pendientes del estudio de la Comisión para su resolución.

Si observamos la trayectoria de la presentación de quejas en ejercicios anteriores, comprobamos que se ha producido una notable reducción en las mismas, ya que hemos pasado de veintitrés quejas en el primer semestre a diez en el segundo.

Otro dato a destacar es que el negociado al que habitualmente se dirigen más queja, la Policía Local, no ha recibida en este período ninguna, lo que podría interpretarse desde un doble punto de vista.

Por número de quejas presentadas destacan los servicios de Disciplina Urbanística, con cuatro quejas, y el funcionamiento del servicio WiFi con dos. Todas las quejas dirigidas al negociado urbanístico versan sobre el mismo asunto, “pasividad en la tramitación de su solicitud”, lo que podría explicarse por la saturación del servicio, hecho ya conocido por todos.

En cuanto a las quejas presentadas por el mal funcionamiento del servicio de Wifi ya se han puesto en conocimiento de los responsables del Departamento de Informática, aunque una de ellas aún no ha sido informada.

Como conclusión de este segundo semestre de 2011, podemos destacar la reducción del número de quejas presentadas, indicativo de la mejora en el funcionamiento administrativo del Ayuntamiento, y, por otra parte, continúan presentándose quejas relativas a la pasividad en la resolución de expedientes en el ámbito urbanístico.

El Puerto de Santa María a 12 de marzo de 2012

Eduardo Pardo González-Nandín  
Jefe de servicio de Información y Comunicación.